

Caderno nº 39



## Gestão Sustentável e Qualificação Profissional em Meios de hospedagem

Estudo de caso Paraty/Rio de Janeiro

**Organização:**

Ana Maria Lopez Espinha

Conselho Nacional da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica



Caderno nº 39

# Gestão Sustentável e Qualificação Profissional em Meios de hospedagem

Estudo de caso Paraty/Rio de Janeiro

**Organização:**  
Ana Maria Lopez Espinha

**Realização:**



## SÉRIE 1 - CONSERVAÇÃO E ÁREAS PROTEGIDAS

- CAD. 01 - A QUESTÃO FUNDIÁRIA, 1ª ED./1994, 2ª ED./1997
- CAD. 18 - SNUC - SISTEMA NACIONAL DE UNIDADES DE CONSERVAÇÃO, 1ª ED./2000, 2ª ED./2004
- CAD. 28 - RPPN - RESERVAS PARTICULARES DO PATRIMÔNIO NATURAL DA MATA ATLÂNTICA, 2004
- CAD. 32 - MOSAICOS DE UNIDADES DE CONSERVAÇÃO NO CORREDOR DA SERRA DO MAR, 2007
- CAD. 35 - RPPN - EM DESTAQUE NA CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE DA MATA ATLÂNTICA, 2008
- CAD. 36 - CAPACITAÇÃO EM GESTÃO PARTICIPATIVA NA MATA ATLÂNTICA, 2008
- CAD. 37 - MOZAICO DE UNIDADES DE CONSERVAÇÃO DO JACUPIRANGA, 2009

## SÉRIE 2 - GESTÃO DA RBMA

- CAD. 02 - A RESERVA DA BIOSFERA DA MATA ATLÂNTICA, 1ª ED./1995, 2ª ED./1996
- CAD. 05 - A RESERVA DA BIOSFERA DA MATA ATLÂNTICA NO ESTADO DE SÃO PAULO, 1ª ED./1997, 2ª ED./2000
- CAD. 06 - AVALIAÇÃO DA RESERVA DA BIOSFERA DA MATA ATLÂNTICA, 1ª ED./1997, 2ª ED./2000
- CAD. 09 - COMITÊS ESTADUAIS DA RESERVA DA BIOSFERA DA MATA ATLÂNTICA, 1ª ED./1998, 2ª ED./2000
- CAD. 24 - CONSTRUÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA RBMA, 2004
- CAD. 25 - PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA RESERVA DA BIOSFERA DA MATA ATLÂNTICA, 2003

## SÉRIE 3 - RECUPERAÇÃO

- CAD. 03 - RECUPERAÇÃO DE ÁREAS DEGRADADAS DA MATA ATLÂNTICA, 1ª ED./1996, 2ª ED./2000
- CAD. 14 - RECUPERAÇÃO DE ÁREAS FLORESTAIS DEGRADADAS UTILIZANDO A SUCESSÃO E AS INTERAÇÕES PLANTA - ANIMAL, 1ª ED./1999, 2ª ED./2000
- CAD. 16 - BARRA DE MAMANGUAPE, 1ª ED./1999, 2ª ED./2000

## SÉRIE 4 - POLÍTICAS PÚBLICAS

- CAD. 04 - PLANO DE AÇÃO PARA A MATA ATLÂNTICA, 1ª ED./1996, 2ª ED./2000
- CAD. 13 - DIRETRIZES PARA A POLÍTICA DE CONSERVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DA MATA ATLÂNTICA, 1999
- CAD. 15 - MATA ATLÂNTICA: CIÊNCIA, CONSERVAÇÃO E POLÍTICAS, 1999
- CAD. 21 - ESTRATÉGIAS E INSTRUMENTOS PARA A CONSERVAÇÃO, RECUPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DA MATA ATLÂNTICA, 1ª ED./2002, 2ª ED./2004
- CAD. 23 - CERTIFICAÇÃO FLORESTAL, 2003
- CAD. 26 - CERTIFICAÇÃO DE UNIDADES DE CONSERVAÇÃO, 2003
- CAD. 27 - ÁGUAS E FLORESTAS DA MATA ATLÂNTICA: POR UMA GESTÃO INTEGRADA, 2004
- CAD. 30 - CERTIFICAÇÃO EM TURISMO SUSTENTÁVEL - NORMA NACIONAL PARA MEIOS DE HOSPEDAGEM - REQUISITOS PARA A SUSTENTABILIDADE - NIH-54 DE 2004, 2005
- CAD. 33 - LEI DA MATA ATLÂNTICA - LEI Nº 11.428, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2006 E RESOLUÇÃO CONAMA Nº 388, DE 23 DE FEVEREIRO DE 2007, 2007
- CAD. 39 - GESTÃO SUSTENTÁVEL E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM - ESTUDO DE CASO PARATY/RJ, 2010

## SÉRIE 5 - SÉRIE ESTADOS E REGIÕES DA RBMA

- CAD. 08 - A MATA ATLÂNTICA DO SUL DA BAHIA, 1998
- CAD. 11 - A RESERVA DA BIOSFERA DA MATA ATLÂNTICA NO RIO GRANDE DO SUL, 1998
- CAD. 12 - A RESERVA DA BIOSFERA DA MATA ATLÂNTICA EM PERNAMBUCO, 1998
- CAD. 22 - A RESERVA DA BIOSFERA DA MATA ATLÂNTICA NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2002
- CAD. 29 - A RESERVA DA BIOSFERA DA MATA ATLÂNTICA NO ESTADO DE ALAGOAS, 2004

## SÉRIE 6 - DOCUMENTOS HISTÓRICOS

- CAD. 07 - CARTA DE SÃO VICENTE - 1560, 1ª ED./1997, 2ª ED./2000
- CAD. 10 - VIAGEM À TERRA BRASIL, 1998
- CAD. 31 - BALDUÍNO RAMBO S. J. - A FISIONOMIA DO RIO GRANDE DO SUL, 2005

## SÉRIE 7 - CIÊNCIA E PESQUISA

- CAD. 17 - BIOPROSPECÇÃO, 2000
- CAD. 20 - ÁRVORES GIGANTESCAS DA TERRA E AS MAIORES ASSINALADAS NO BRASIL, 2002
- CAD. 34 - FLORESTAS URBANAS - ESTUDO SOBRE AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DA MATA ATLÂNTICA DE DOIS IRMÃOS, NA CIDADE DO RECIFE - PE, 2008

## SÉRIE 8 - MAB-UNESCO

- CAD. 19 - RESERVAS DA BIOSFERA NA AMÉRICA LATINA, 2000
- CAD. 38 - RESERVA DA BIOSFERA DA MATA ATLÂNTICA - FASE VI / 2009, 2009



Cadernos da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica

**Série:** POLÍTICAS PÚBLICAS

**Editor:** Conselho Nacional da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica

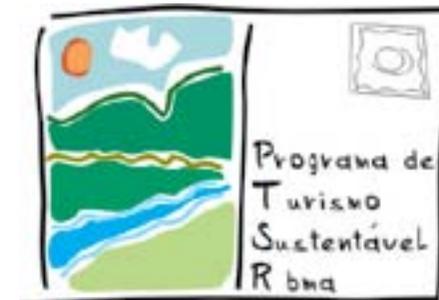
**Conselho Editorial:** Clayton Ferreira Lino, João Lucilio de Albuquerque e Heloisa Dias

**Imagens:** Rafael Camargo e Luciano Festa Mira

**Revisão:** Clayton Ferreira Lino e Danilo Costa

**Diagramação:** Danilo Costa

Caderno nº 39



## Gestão Sustentável e Qualificação Profissional em Meios de hospedagem

Estudo de caso Paraty/Rio de Janeiro

Endereço do Conselho Nacional da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica:  
Rua do Horto, 931 - Casa das Reservas da Biosfera - CEP: 02377-000  
São Paulo - SP - Brasil  
Fone/Fax: (11) 2232-5728 e (11) 2231-8555 r. 2044 e 2065

Publicação do  
Conselho Nacional da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica, com recursos financeiros do Ministério do Turismo..

Autoriza-se a reprodução total ou parcial deste documento desde que citada a fonte.

São Paulo

Fevereiro de 2010

Ana Maria Lopez Espinha

Conselho Nacional da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica



A todos os empresários que integram os elos da cadeia produtiva do turismo (meios de hospedagem, agências, operadoras de turismo, monitores ambientais e outros), que buscam minimizar os impactos gerados pela atividade turística e aumentar os benefícios socioambientais na Mata Atlântica, por meio da utilização das boas práticas de sustentabilidade em suas operações.

Este caderno apresenta o Projeto: “Promoção do turismo de base comunitária em Paraty/RJ: capacitação em Gestão Sustentável e Qualificação Profissional em meios de hospedagem”, realizado pela Reserva da Biosfera da Mata Atlântica – RBMA, em parceria com a Associação de Moradores Originários e Nativos e Trindade – AMOT, com financiamento do Ministério do Turismo.

**ÍNDICE**

APRESENTAÇÃO.....	09
O Programa de Turismo Sustentável da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica..	11
PARTE I - HISTÓRICO, CONTEXTO E JUSTIFICATIVAS.....	13
1. Projeto: Promoção do turismo de base comunitária em Paraty/RJ: capacitação em Gestão Sustentável e Qualificação Profissional em meios de hospedagem.....	13
2. A região escolhida: Paraty/RJ.....	14
3. O Turismo e a Certificação.....	15
3.1. Cronologia da Certificação Turismo Sustentável.....	16
3.2. Status da Certificação em Turismo Sustentável no Brasil.....	17
3.3. Panorama Geral da Hotelaria.....	19
3.3.1. Antecedentes históricos da Hotelaria.....	19
3.3.2. Retrospectiva histórica no Brasil - Rio de Janeiro e São Paulo.....	21
PARTE II - IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO: PROMOÇÃO DO TURISMO DE BASE COMUNITÁRIA EM PARATY/RJ: CAPACITAÇÃO EM GESTÃO SUSTENTÁVEL E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM...25	
4.1. Realização das Oficinas Temáticas.....	30
4.2. Realização das visitas técnicas.....	32
4.3. Realização de curso de formação de multiplicadores - Instrutor no Local de Trabalho.....	36
4.4. Cadastramento de artesãos/produtores artesanais.....	37
5. Resultados.....	39
5.1. Resultados de Comparação/Evolução entre os Diagnósticos de Turismo Sustentável.....	41
5.2. Gráficos evidenciando a evolução por parâmetros de Sustentabilidade.....	45
5.3. Resultados alcançados.....	50
5.4. Possibilidades de Certificação.....	51
5.5. Oportunidades de melhoria.....	52
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	55
GLOSSÁRIO.....	56
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	59



## APRESENTAÇÃO

O Brasil é o primeiro país no mundo a ter uma norma sobre sustentabilidade no turismo publicada por organismos de normalização institucionalmente reconhecidos. No final de 2006, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) publicou uma Norma Brasileira sobre sustentabilidade para meios de hospedagem. A ABNT NBR 15401 - Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão da Sustentabilidade (Requisitos), que traz parâmetros objetivos e verificáveis relativos à sustentabilidade de hotéis e pousadas, ou seja, ao uso de recursos de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável. A norma foi desenvolvida no contexto do Comitê Brasileiro de Turismo – ABNT/CB 54, que utilizou como referência a norma desenvolvida no âmbito do Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS), o qual teve como coordenador executivo o Instituto de Hospitalidade (IH) e vários parceiros, dentro os quais a RBMA. A norma é referência para que empresários realizem auto avaliações sobre a sustentabilidade de seus empreendimentos e poderá ser utilizada em processos de certificação.

Diante desse panorama o Conselho Nacional da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica, por meio do Programa de Turismo Sustentável, executou em 2009/2010 o “Projeto: Promoção do Turismo de Base Comunitária em Paraty/RJ: Capacitação em Gestão sustentável e Qualificação Profissional em meios de hospedagem”, onde implementou a ABNT NBR – 15.401 - Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão de Sustentabilidade (Requisitos) em 19 meios de hospedagem na região da Costa Verde, mais especificamente nos municípios de Paraty/RJ e Ubatuba/SP. Objetivando a melhoria na qualidade dos serviços oferecidos realizou cursos de qualificação profissional voltados para os gestores e funcionários das pousadas participantes no projeto. Realizou também ações junto aos produtores artesanais, com atividades ligadas à melhoria na produção de produtos artesanais, melhoria da qualidade e do design, gestão de negócios, desenvolvimento de embalagens e rótulos; além da elaboração de instrumentos de promoção comercial (folders e material promocional para os pontos de venda).



## O PROGRAMA DE TURISMO SUSTENTÁVEL DA RESERVA DA BIOSFERA DA MATA ATLÂNTICA



O Programa de Turismo Sustentável, que tem por objetivo apoiar o desenvolvimento do turismo de base comunitária no entorno de áreas protegidas do bioma Mata Atlântica, está dividido em três subprogramas:

- a) Políticas Públicas (Legislação, Certificação de Turismo Sustentável, Pólos de Ecoturismo);
- b) Apoio ao turismo em Unidades de Conservação (diagnóstico e monitoramento de impacto, planejamento e manejo de atrativos, divulgação e educação ambiental);
- c) Qualificação Profissional (formação de monitores ambientais, associativismo e desenvolvimento de turismo de base comunitária, capacitação em gestão e qualificação profissional de pequenos empreendimentos hoteleiros), desenvolvido principalmente em parceria com associações locais, bem como com instituições



públicas e privadas.

Dentre os projetos do Programa, merecem destaque os cursos profissionalizantes de Monitoria Ambiental em Ecoturismo, que objetivam capacitar moradores do entorno de Áreas Naturais Protegidas para atuarem como guias turísticos, visando o ordenamento das atividades de turismo nas Unidades de Conservação, a formação de educadores ambientais e a criação de novos mercados de trabalho e fontes de rendimentos para a comunidade local.

## PARTE I – HISTÓRICO, CONTEXTO E JUSTIFICATIVAS

### 1. Projeto: Promoção do turismo de base comunitária em Paraty/RJ: capacitação em Gestão Sustentável e Qualificação Profissional em meios de hospedagem



O Instituto Amigos da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica, por meio do Programa de Turismo Sustentável, propôs o “Projeto: Promoção do Turismo de Base Comunitária em Paraty/RJ: Capacitação em Gestão Sustentável e Qualificação Profissional em meios de hospedagem”, referente ao Edital de Chamada Pública de Projetos Mtur/Nº001/2008 - Seleção de Projetos para apoio às iniciativas de Turismo de Base Comunitária, ao Ministério do Turismo. O projeto teve por objetivo identificar as possibilidades e as problemáticas para o desenvolvimento de um turismo sustentável junto a 20 meios de hospedagem da região, sendo 17 deles no município de Paraty/RJ e 03 no município de Ubatuba/SP, por meio da implementação da ABNT NBR – 15.401 - Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão de Sustentabilidade (Requisitos) e Qualificação Profissional de 40 funcionários desses empreendimentos como Instrutores no Local de Trabalho.



## 2. A região escolhida: Paraty/RJ

O turismo é uma fonte importante de riqueza econômica e um dos setores de crescimento mais rápido na economia mundial, sendo considerado um fenômeno pelo mundo inteiro envolvendo um número crescente de postos de trabalho. Considerando o papel extremamente significativo do lazer na vida das pessoas, observa-se que o turismo, nos mais variados segmentos, além de atender a essa necessidade, pode gerar investimentos possibilitando crescimento econômico.

No Brasil, muito se comenta sobre o turismo, sobre o quanto ele pode ser explorado em um país que apresenta variados ecossistemas e o quanto poderia produzir em termos de divisas e empregos, diretos e indiretos. Isto é verdade. Por outro lado, pouco se tem realizado para minimizar os impactos negativos por ele gerados e poucas são as discussões sobre quanto o turismo pode ser predatório, devastador e inconseqüente. Isto tem gerado um sem número de operadoras, hotéis e outros prestadores de serviço que vendem seus pacotes com o prefixo “eco” agregado, fazendo disso um elemento de marketing, porém, sem qualquer consciência de seu real significado. O fato de “estar” em um lugar natural não caracteriza um ecoturismo. Numerosas definições de ecoturismo foram apresentadas na última década e de forma geral, todas caracterizam este segmento da indústria do turismo como a visitação à áreas naturais autênticas, enquanto também é feita a proteção da integridade das mesmas e valorização das comunidades locais.

Paraty está inserido num importante continuum de Mata Atlântica do país, em grande parte protegida por Unidades de Conservação, que se destacam pela beleza da paisagem montanhosa, pela exuberância da floresta, pela enorme riqueza da biodiversidade, pela abundância de recursos hídricos, apresentando centenas de rios, inúmeras cachoeiras de águas límpidas e as várias praias que são um espetáculo especial na paisagem da região. Composto esse conjunto de belezas cênicas, juntamente com a riqueza arquitetônica do seu centro histórico, a cultura e a história local, são evidenciadas por meio das diversas festas, e de um dos principais festivais literários do mundo a “Festa Literária Internacional de Paraty-FLIP”, que constitui-se em elementos de valor singular para atrair um número cada vez maior de turistas.

Por consequência, a atividade turística é a grande responsável pela dinamização da economia regional, materializada no setor de hospedagem, nos serviços, guias turísticos, no artesanato e no lazer em geral.

O município focou-se na busca de fontes dinamizadoras da economia local, como a efetivação de programas que garantissem o uso da mão-de-obra local e também da iniciativa empreendedora, surgindo inúmeras pousadas e hotéis que

atendem a demanda turística, a qual vem aumentando com o incentivo dado por diversos programas implementados no município.

A realidade do turismo presente em Paraty coloca-nos diante de um quadro de comprovação de ganhos com a efetivação do turismo, mas exige que ações que assegurem a coexistência dele com a conservação do ambiente natural e do rico patrimônio cultural. Desta forma, é urgente uma adequação dos procedimentos das atividades voltadas a esse segmento.

Diante do exposto o presente projeto buscou contribuir para a construção de avaliações sobre as relações existentes entre a prática do turismo e a gestão sustentável dos meios de hospedagem, por meio da aplicação da ABNT NBR 15.401 - Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão de Sustentabilidade (Requisitos) e na realização de diagnósticos para avaliações sobre o acompanhamento da evolução dos empreendimentos em relação à gestão sustentável e as dimensões ambiental, socioculturais e econômicas. O projeto também permitiu que fosse identificada a necessidade de serem construídas de forma permanente e contínua relações entre todos os envolvidos na cadeia produtiva do turismo para melhorar a gestão e planejamento das atividades e dos serviços turísticos.

## 3. O Turismo e a Certificação

Como as comunidades do entorno de Unidades de Conservação podem aumentar a geração de emprego e renda sem aumentar o uso dos recursos naturais? É aí que entra a aplicação do uso sustentável dos recursos naturais de forma a minimizar os impactos antrópicos gerado pelo desenvolvimento econômico.

No turismo esses impactos também podem ser minimizados, se no planejamento turístico houver uma preocupação real com a questão ambiental e a questão sociocultural, até porque a preservação dos recursos naturais tem influência direta no tempo de vida útil da localidade turística.

Quando a atividade turística é desenvolvida com base em planejamento, de acordo com Hall (2001), o planejamento pode minimizar impactos potencialmente negativos, maximizar retornos econômicos nos destinos e, dessa forma, estimular uma resposta mais positiva por parte da comunidade hospedeira em relação ao turismo em longo prazo.

O uso sustentável dos destinos turísticos, na verdade transforma-se em um aliado das empresas, pois mantém a originalidade do local minimizando a alteração da natureza e a cultura local que são fatores responsáveis pelo fluxo turístico. Este fluxo faz o uso dos serviços prestados pelas empresas especificamente turísticas ou não, aumentando a vida útil do destino e consequentemente das empresas a



ele vinculadas.

Segundo DIAS, 2003, o importante, na relação turismo natureza, é que o turismo quando é bem administrado, os impactos positivos são imensamente superiores aos negativos e contribuem decisivamente para a preservação, aqui compreendida como cultural e ambiental.

Em 2003 foi criado o Conselho Brasileiro de Turismo Sustentável e em 2004 surgiu o Programa de Certificação em Turismo Sustentável, do Instituto de Hospitalidade, que juntamente com outros diversos parceiros, inclusive a RBMA, foi responsável pela criação da ABNT NBR 15.401 – Meios de Hospedagem – Sistema de Gestão de Sustentabilidade – Requisitos, que visa um sistema de gestão sustentável e estabelece requisitos de desempenho para as dimensões da sustentabilidade (ambiental, sociocultural e econômica). Este sistema de gestão proporciona uma base estável, coerente e consistente para a obtenção do desempenho sustentável dos empreendimentos turísticos e a sua manutenção com essas características.

### 3.1. Cronologia da Certificação Turismo Sustentável

2010 começa com 3 hotéis certificados pela a norma ABNT NBR 15.401 e 3 hotéis certificados pelo Green Globe (Meios de Hospedagem – Gestão Ambiental).

Como chegamos lá? (fonte: Ecobrasil)

1990	Fundada a Ecotourism Society (hoje TIES)
1992	Começa Roteiros de Charme, uma rede de hotéis boutique independentes, que adotam um código ambiental
1993	Fundada EcoBrasil, Associação (hoje Instituto) Brasileira de Ecoturismo por pioneiros de ecoturismo
1994	Diretrizes Nacionais de Ecoturismo
1996	Programa Ecoturismo de Base Comunitária – WWF Brasil (até 1999)
1999	Melhores Práticas em Ecoturismo MPE/Funbio (até 2003)
2000	Mohonk Agreement – Acordo sobre diretrizes para certificação em turismo sustentável e ecoturismo
2002	Começa o Programa de Certificação em Turismo Sustentável – PCTS (até 2008)
2003	Criada a Red das Américas, juntando programas de certificação na América Latina

2004	Aprovada norma privada IH/PCTS (Gestão Sustentabilidade em Meios de Hospedagem)  Fundada ABETA – Associação Brasileira de Empresas de Turismo de Aventura por lideranças do turismo de aventura
2005	Criada Blue Flag Brazil (certificação de praias)
2006	Norma publica ABNT NBR 15.401 criada com base na norma privada de IH/PCTS
2008	Anunciados os Global Sustainable Tourism Criteria. A norma ABNT NBR 15.401 é uma das poucas normas que atende integralmente  Finalização do PCTS/Bem Receber com ótimos resultados de melhoria de desempenho dos meios de hospedagem participantes
2009	Canto das Águas – primeiro hotel certificado pelo ABNT NBR 15.401  Alaya Expedições – primeira operadora de turismo de aventura certificada em Sistema de Gestão de Segurança  Jurerê Internacional – primeira praia certificado pelo Blue Flag Brazil  Primeiras empresas certificadoras (ABNT Certificadora e Falcão Bauer) acreditadas no Inmetro  Criado o Grupo de Trabalho Turismo de Aventura no ISO – TC228  Anunciado o Tourism Sustainability Council, a fusão entre o Sustainable Tourism Stewardship Council e a Global Sustainable Tourism Alliance

### 3.2. Status da Certificação em Turismo Sustentável no Brasil

Apesar de no Brasil ainda haver poucos hotéis e empresas de turismo de aventura certificados, o país tem investido em uma plataforma sólida para crescimento. Focou primeiro em qualificar as empresas através de treinamento e informação e ao mesmo tempo, cuidou para que o sistema de certificação fosse estabelecido como um sistema público oficial. Isto quer dizer que as normas são registradas no ABNT e os certificadores independentes precisam ter acreditação no Inmetro (ligado ao Ministério de Desenvolvimento Industrial e de Comércio).

Através do Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS), coordenado pelo Instituto de Hospitalidade e apoiado por BID, APEX, SEBRAE e Mtur, foram criados todos os fundamentos para a certificação de meios de hospedagem em



turismo sustentável no Brasil.

a) foi estabelecida a norma de referência, hoje a ABNT NBR 15.401. Acrescente-se que essa norma é uma das poucas no mundo que atendem aos recentemente anunciados "Global Sustainable Tourism Criteria", fruto de um estudo realizado pela Rainforest Alliance em parceria com a UNEP e UNWTO. Essa norma está disponível ao público na página do Ministério do Turismo, resultado de uma parceria entre a ABNT e o MTur;

b) foi estabelecido o Sistema de Certificação, que inclui a Acreditação dos organismos de certificação pelo Inmetro, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade.

c) formados auditores que atendam aos requisitos do Inmetro, para serem utilizados pelos organismos de certificação acreditados;

d) no PCTS e depois no Programa Bem Receber foram feitas ações de capacitação em 27 destinos abrangendo cerca de 400 meios de hospedagem;

e) foi construído um acervo de conhecimento (Manuais e Guias de Boas Práticas);

f) programa de promoção internacional Brazil for Travelers ajudou fortalecer imagem do Brasil como destino de turismo sustentável e apoiou as empresas em promoção dirigida;

g) pesquisa entre os participantes mostrou avanços significativos em melhoria de desempenho e competitividade;

h) No momento duas organizações, Instituto Falcão Bauer e o ABNT, se credenciaram no INMETRO como certificadoras da ABNT NBR 15.401.

i) O primeiro meio de hospedagem foi certificado em maio de 2009.

O que é ABNT ?

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), fundada em 1940, é o órgão responsável pela normalização técnica no Brasil. É membro fundador da ISO (International Organization for Standardization), da COPANT (Comissão Panamericana de Normas Técnicas) e da AMN (Associação Mercosul de Normalização).

A ABNT é a única e exclusiva representante no Brasil das seguintes entidades internacionais: ISO (International Organization for Standardization), IEC

(International Electrotechnical Commission); e das entidades de normalização regional COPANT (Comissão Panamericana de Normas Técnicas) e a AMN (Associação Mercosul de Normalização). Veja mais no [www.abnt.org.br](http://www.abnt.org.br)

O que é INMETRO ?

O Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Inmetro - é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, que atua como Secretaria Executiva do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro), colegiado interministerial, que é o órgão normativo do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Sinmetro).

Veja mais no [www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br).

### 3.3. Panorama Geral da Hotelaria

#### 3.3.1. Antecedentes históricos da Hotelaria

Não se pode precisar exatamente quando e como surgiu a atividade hoteleira no mundo. Mas os indícios levam a crer que esta atividade tenha se iniciado em função da necessidade natural que os viajantes têm em procurar abrigo, apoio e alimentação durante suas viagens. Originalmente, a palavra francesa HOTEL, significava residência do rei. O termo também era utilizado para designar edifícios suntuosos e imponentes, pertencentes à aristocracia francesa. De acordo com o livro Introdução a Turismo e Hotelaria, editado pelo SENAC- Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, a primeira notícia sobre a criação de um espaço destinado especificamente à hospedagem vem de alguns séculos antes da era cristã, quando na Grécia Antiga, no santuário de Olímpia, eram realizados os jogos olímpicos. Para esses eventos, foram construídos o estádio e o pódio, onde se homenageavam os vencedores e ficava a chama olímpica. Mais tarde, foram acrescentados os balneários e uma hospedaria, com cerca de 10 mil metros quadrados, com o objetivo de abrigar os visitantes. Essa hospedaria teria sido o primeiro hotel que se tem notícia. Já as termas romanas, embora não se destinassem propriamente à hospedagem e sim ao lazer, dispunham de água quente, instalações de até 100 mil metros quadrados e cômodos para os usuários descansarem. Dependendo do status do cliente, esses aposentos podiam ser luxuosos e de grandes dimensões, ou mais simples, menores, até mesmo de uso coletivo, para as pessoas comuns.

A evolução da hotelaria sofreu grande influência dos gregos e especialmente dos romanos, que tendo sido ótimos construtores de estradas, propiciaram a expansão das viagens por todos os seus domínios e, conseqüentemente, o



surgimento de abrigos para os viajantes. A Bretanha, por exemplo, durante muitos séculos dominada por Roma, incorporou à sua cultura a arte de hospedar, e ao longo de suas estradas se multiplicavam as pousadas. Essa mesma tendência era comum a quase todos os países europeus, igualmente influenciados pelos romanos. Como naquela época os meios de transportes não percorriam mais do que 60 quilômetros diários, as viagens quase sempre duravam alguns dias. Disso resultou o estímulo à criação das hospedarias que, em Roma, obedeciam a regras muito rígidas; por exemplo, um hoteleiro não poderia receber um hóspede que não tivesse uma carta assinada por uma autoridade, estivesse ele viajando a negócios ou a serviço do imperador. Nas grandes e refinadas mansões, amplos “hotéis” situados ao longo das principais vias, tais normas eram seguidas à risca, o que não acontecia nas pequenas pousadas que proliferavam nas redondezas das mansões. Essas hospedarias eram muito numerosas e chegavam a dar nome a certas regiões e a alguns locais de entretenimento, como os circos. A famosa Via Appia, por exemplo, era um local repleto de pequenas pousadas, ao tempo do Império Romano e naqueles estabelecimentos ocorria toda a sorte de orgias, crimes e desordens. Essa época de intrigas políticas e intensa luta pelo poder, os magistrados mantinham essas pousadas sob vigilância, já que civis e militares, além dos funcionários dos correios, ali se hospedavam. Isso levava as autoridades a colocarem os donos de pousada em sua folha de pagamento, para que eles relatassem tudo que ouvissem de seus hóspedes. A lei obrigava a manter vigília à noite, visando à segurança dos hóspedes, de quem era obrigatório anotar os nomes, a procedência e a nacionalidade. Esse panorama continuou mais ou menos inalterado até o final da Idade Antiga. Com a queda do Império Romano, as estradas vieram a ser menos usadas, em razão da falta de segurança. Esse fato diminuiu o número de hóspedes, prejudicando seriamente as pousadas. Desse modo, a hospedagem passou a ser oferecida pelos mosteiros e outras instituições religiosas, bem mais seguras e confiáveis. De início um serviço informal, essa hospitalidade dispensada pelos religiosos tornou-se, mais tarde, uma atividade organizada, com a construção de quartos e refeitórios separados, e monges dedicados ao atendimento dos viajantes. Posteriormente, foram construídos prédios próximos aos mosteiros, destinados exclusivamente aos hóspedes dando origem às pousadas. Nesses abrigos, os hóspedes eram obrigados a cuidar da própria alimentação, da iluminação (velas, lampiões, etc) e das roupas de dormir. Além disso, os viajantes dependiam da boa vontade e da acolhida dos responsáveis pelas pousadas. No século XII, as viagens na Europa voltavam a se tornar mais seguras, e rapidamente as hospedarias se estabeleceram ao longo das estradas. Aos poucos, diversos países implantavam leis e normas para regulamentar a atividade hoteleira, especialmente a França e a Inglaterra.

A França, por exemplo, já dispunha de leis reguladoras dos estabelecimentos e

dos serviços hoteleiros no ano de 1254 (século XIII), enquanto na Inglaterra isso aconteceu em 1446 (século XV). No ano de 1514 (século XVI), os hoteleiros de Londres foram reconhecidos legalmente, passando de hostellers (hospedeiros) para innholders (hoteleiros). Em 1589, foi editado pelos ingleses o primeiro guia de viagens de que se tem notícia, definindo de modo claro os diferentes tipos de acomodações disponíveis para viajantes a negócio ou passeio. No interior da Inglaterra, muitas pousadas se desenvolveram a partir dos mosteiros que fechavam suas portas. Alguns modernos hotéis ingleses, sem dúvida, tiveram essa origem, a exemplo do New Inn, em Gloucester, e o George, em Glastonbury. Em 1650 (século XVII), consolidou-se na Europa um meio de transporte que teve grande influência na expansão da hotelaria: as diligências, carruagens puxadas por cavalos. Durante quase 200 anos, esses veículos circularam pelas estradas européias, garantindo um fluxo constante de hóspedes para as pousadas e hotéis. Convém notar que muitos serviços de diligências foram estabelecidos pelos próprios hoteleiros, que assim conseguiam assegurar clientela para seus estabelecimentos. Até o fim da era das diligências, em torno do ano de 1840 - quando surgiram as ferrovias, os terminais de trota e os estábulos ficavam instalados nas pousadas. Velhos estabelecimentos foram reformados ou reconstruídos, outros novos surgiram em estradas que levavam às capitais, devido ao intenso tráfego das diligências. Algumas das maiores pousadas daquele período foram projetadas especificamente para se integrar com esse meio de transporte, fazendo o papel de estação de chegadas e partidas. Dispunham de escritório de reservas e salas de espera; além disso, muitas dessas “estações possibilitavam ao viajante fazer reservas e comprar passagens de diligências, de várias rotas, a partir da pousada - o Hotel Royal, na Inglaterra, por exemplo, tinha um total de 23 linhas”. Com a chegada das ferrovias, as diligências praticamente desapareceram, e a rede hoteleira que delas dependia sofreu um golpe rude, já que as ferrovias eram um meio de transporte muito mais rápido, o que resultava em viagens de menor duração. Muitos hoteleiros não conseguiram se adaptar aos novos tempos, já que estavam habituados com determinadas regras de hospedagem. Dessa maneira, muitos hotéis fecharam suas portas ou reduziram seu tamanho, enquanto outros estabelecimentos conseguiram acompanhar as novas regras e se ambientar com o novo meio de transporte. Novos hotéis foram construídos, próximos às estações ferroviárias, a exemplo de Euston, em Londres. No final do século XIX, os hóspedes tinham se tornado mais exigente e surgiram então hotéis de grande luxo, como os famosos Savoy, Ritz, Claridge, Carlton e outros, acompanhando a tendência dos fabulosos trens e navios de passageiros da época. O ano de 1872 trouxe uma novidade: a primeira viagem turística em grupo, organizada por Thomas Cook”. (Texto extraído da Apostila de Formação de Instrutor no Local de Trabalho – ILT, elaborada por Patrícia Rossi Cacciatori, Luciano Festa Mira e Simone Lampietra Diogo). Material produzido para realização do Curso de formação de Instrutores no Local de Trabalho do



Projeto: “Promoção do turismo de base comunitária em Paraty/RJ: capacitação em Gestão Sustentável e Qualificação Profissional em meios de hospedagem”, IA-RBMA-2009/2010.

### 3.3.2. Retrospectiva histórica no Brasil – Rio de Janeiro e São Paulo

Em meados do século XVIII, alguns desses estabelecimentos passaram a alugar quartos para fidalgos e altos funcionários, como alternativas a albergues, hospedarias, mosteiros e castelos, e assim foram associados aos meios de hospedagem de luxo. Inicia-se então o desenvolvimento do setor. No Brasil, as primeiras hospedarias surgiram no século XVIII, nas cidades do Rio de Janeiro e São Paulo, para atender a viajantes europeus. Vários empreendimentos de pequeno e médio porte foram construídos na Capital e interior paulista no final do século XIX e início do século XX pelos fazendeiros de café. Objetivo principal: turismo de negócios. Na década de 30, o setor se retrai diante da fulminante crise de 29. Anos 40. O crescimento dos cassinos no País motiva a diversificação do setor, com a construção dos hotéis-cassinos. Em meados da década de 40, as viagens voltam a ser as grandes responsáveis pela demanda dos hotéis no Rio de Janeiro e São Paulo. No final dos anos 50 e início de 60, o desenvolvimento do setor aéreo, a construção de estradas interestaduais, a instalação da indústria automobilística e algumas iniciativas do setor público estimulam o turismo no país e a construção de hotéis intermediários. Os primeiros resultados desses investimentos surgem na década de 70. Segundo o IBGE, os maiores crescimentos foram registrados nos segmentos de hotéis de luxo (300%) e de primeira categoria (265,44%). No total, um incremento de 164 para 609 estabelecimentos.

Também contribuíram a elevação da economia, a expansão das redes hoteleiras locais e a chegada das grandes cadeias internacionais. No início da década de 80 acontece a sedimentação de alguns empreendimentos de luxo iniciados no fim dos anos 70. Entre eles o Maksoud Plaza (SP), o Rio Palace (RJ), o Transamérica (SP), o Internacional Foz (PR) e o Hilton (PA). A implantação do Plano Real traz a estagnação do setor, contribuiu na redução da entrada de estrangeiros, motivada entre outros fatores pelo aumento da violência na cidade do Rio de Janeiro e a vertiginosa diminuição da atividade econômica provocada anteriormente pelo Plano Collor. Com a retomada, desenvolvem-se os hotéis de padrões econômicos e intermediários impulsionados pelo turismo de negócios. Surgem os flats, que passam a ser administrados por operadoras como Accor, Transamérica e Caesar. A partir daí, a estabilização da economia em 1994 marca uma nova fase de expansão da demanda do setor hoteleiro no Brasil. É o boom vivido - e merecidamente comemorado - pelo segmento hoje. (Texto extraído da Apostila de Formação de Instrutor no Local de Trabalho – ILT, elaborada por Patrícia Rossi Cacciatori, Luciano Festa Mira e Simone Lampietra Diogo). Material produzido para realização do Curso de formação de Instrutores no Local de Trabalho do

Projeto: “Promoção do turismo de base comunitária em Paraty/RJ: capacitação em Gestão Sustentável e Qualificação Profissional em meios de hospedagem,” IA-RBMA-2009/2010.



## **PARTE II - IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO: PROMOÇÃO DO TURISMO DE BASE COMUNITÁRIA EM PARATY/RJ: CAPACITAÇÃO EM GESTÃO SUSTENTÁVEL E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL EM MEIOS DE HOSPEDAGEM**

O projeto foi dividido em 2 fases:

### **Fase I**

#### **a) Realização do 1º Diagnóstico**

Consistiu na realização de um diagnóstico detalhado com 127 questões, sendo 22 em relação a gestão sustentável do empreendimento, 53 em relação a questões ambientais, 30 em relação as temas socioculturais e 22 sobre a situação econômica do empreendimento. Por meio desse diagnóstico foi possível identificar as condições reais de cada meio de hospedagem em relação a sustentabilidade e definir um plano de ação para implementar o sistema de gestão da sustentabilidade em cada um dos empreendimentos participantes.

Essa fase teve duração de 30 dias.

### **Fase II**

#### **a) Implementação do Sistema de Gestão de Sustentabilidade**

Com base nos resultados do diagnóstico realizado e no plano de ação elaborado, os empreendimentos foram orientados, passo a passo, a implementar as ações e atividades que minimizem os impactos negativos por elas gerados, por meio de um conjunto de oficinas e visitas técnicas individuais. Essa fase teve onze meses de duração.

Durante essa fase foram trabalhados ainda os 12 indicadores, 4 para cada dimensão de sustentabilidade (ambiental, sociocultural e econômico), tendo como referência a ABNT NBR 15.401. Para o conjunto de indicadores foram utilizados métodos de cálculos para apuração e mecanismos para coleta dos dados.



**Tabela de indicadores:**

SISTEMA DE INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE		
Dimensão	Indicador	
Ambiental	1	Consumo de água/hóspede/noite
	2	Consumo de energia/hóspede/noite
	3	Geração de resíduo/hóspede/noite
	4	% do faturamento bruto aplicado em iniciativas ambientais
Sociocultural	1	% mão-de-obra local
	2	% do faturamento bruto aplicado em iniciativas socioculturais
	3	Quantidade de horas de treinamento/colaborador (H/h)
	4	% de rotatividade da mão-de-obra
Econômica	1	% de satisfação do cliente
	2	Índices de Acidentes (sem afastamento e com afastamento)
	3	Taxa de ocupação
	4	Taxa de ocupação (break even point)

**b) Realização dos 2º e 3º Diagnósticos**

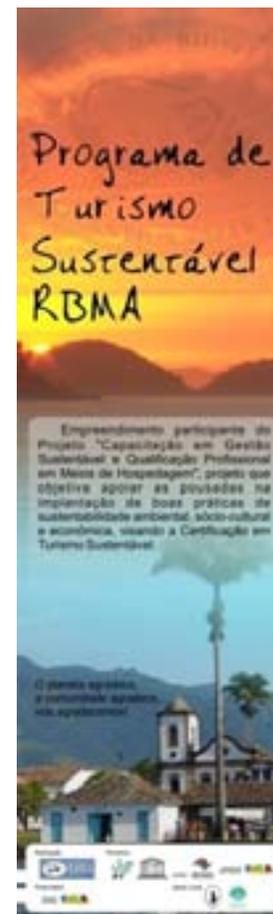
Para identificar as mudanças ocorridas e alterações que se fizeram necessárias, bem como para servir de comparativo com o 1º Diagnóstico;

**c) Cursos de capacitação**

Foram definidos dois representantes de cada empreendimento para participarem da capacitação de Instrutor no Local de Trabalho e responsáveis pela capacitação dos outros profissionais do empreendimento – utilizou-se como base a Metodologia de Desenvolvimento de Competências no Trabalho e estabeleceu-se uma nova forma de realizar a capacitação de pessoas ao qualificar, habilitar e instrumentalizar gestores. Esses profissionais transformam-se em instrutores internos e promovem o desenvolvimento profissional no dia-a-dia, no local de trabalho e em tempo real. A carga horária é de 40 horas presenciais.

d) Realização de 5 oficinas com cerca de 20 produtores/artesãos, totalizando aproximadamente 100 pessoas, para identificação de possibilidades e alternativas do fornecimento dos seus produtos aos empreendimentos participantes.

O projeto iniciou com a participação de vinte (20) meios de hospedagem,



sendo 17 distribuídos no município de Paraty/RJ e 03 localizados no município de Ubatuba/SP.

No decorrer das primeiras oficinas ocorreu a desistência da Pousada do Sandi, localizada no Centro Histórico de Paraty, devido a falta de profissionais para se dedicarem na execução das atividades apresentadas pelo projeto.

Cada empreendimento participante do projeto recebeu no início das atividades um banner (ao lado), para indicar que estava participando do projeto e divulgar que estava implementando boas práticas de sustentabilidade.

Receberam também, a série gestão do turismo sustentável para meios de hospedagem, composto por: NBR 15.401– Meios de Hospedagem- requisitos para a sustentabilidade; Guia de interpretação da BNR 15.401; Manual de boas práticas – implementação do sistema de gestão; Manual de boas práticas – aspectos ambientais relacionados ao turismo; Manual de boas práticas – aspectos socioculturais relacionados ao turismo; Manual de boas práticas – aspectos econômicos relacionados ao turismo; e Caderno de indicadores para sistema de gestão de sustentabilidade para meios de hospedagem.

**Meios de Hospedagem Participantes do Projeto do IA-RBMA.**

Pousada	Endereço	Home page	Telefone	E-mail
Pousada do Riacho	Rua Pedro Rosa, s/n, Trindade	www.paraty.com.br/pousadadoriacho.htm	(24)3371-5163 (24)3371-5163	myro@paratyweb.com.br
Pousada Villas de Paraty	Caborê - Paraty	www.villas-de-paraty.com.br	(24)3371-2248 (24)3371-2248	gerencia@villas-de-paraty.com.br compras@villas-de-paraty.com.br
Pousada Ponta da Trindade	Rua Pastor Ezonil Emanuel, s/n, Trindade - Paraty	www.trindade.tur.br/pontadatrindade.htm www.paraty.com.br/trindade/ponta.asp	(24)3371-5113 (24)9246-8436	stelaanunciacao@bol.com.br



Pousada Dois Irmãos	Rua das Flores, s/n, Trindade - Paraty	www.trindade.tur.br/doisirmaos.htm	(24)3371-5124 (24)3371-5131	soninha_trindade@hotmail.com  doisirmaos@trindade.tur.br
Shambhala Asian Day Spa	Rua Rita Ribeiro Gama, s/n, Caborê - Paraty	www.shambhalaspa.com.br	(24)9839-2064 88*17291	priscila@shambhalaspa.com.br
Pousada Filhos da Terra	Avenida Dr. Sobral Pinto, s/n, Trindade - Paraty	www.paratytrindade.com.br/trindade/filhosdaterra/index.htm	(24)3371-5189	ducabianca@yahoo.com.br
Pousada Patrimônio	Rua Lacy Raimundo, 59, Patrimônio - Paraty	www.guiaparaty.com.br/pousadapatrimonio	(24)3371-7633 (24)3371-7633	kaka_paraty@hotmail.com  pousadapatrimonio@hotmail.com
Pousada Dharma-Shala	Eco Villa Goura Vrindavana, Graúna - Paraty	www.goura.com.br	(21)9777-7379 (24)9962-5262	acyuta@goura.com.br  krishnapriyadd@gmail.com
Casa Milá	Estrada Praia Brava da Almada, 170, Almada - Ubatuba	www.casamila.com.br	(12)3832-9021 (12)9700-3172	mila@casamila.com.br  info@casamila.com.br
Refúgio Mamanguá	Margem direita, Saco do Mamanguá - Paraty	www.sacodomamangua.com	(24)3371-1951 (24)9956-9995	crispaulasouza@gmail.com
Pousada Betânia	BR-101, km 15, Ubatumirim - Ubatuba	www.pousadabetania.com.br	(12)3832-9039 (12)9739-9790 (12)3832-9039	contato@pousadabetania.com.br  contato@pousadabetania.com.br
Vila landé	Ponta Negra, Ponta Negra - Paraty	www.praianegra.com.br	(24)3371-2673 (24)9849-0950	teteco@paraty.com  evandrovillela@bol.com.br
Pousada Água do Mar	Rua Pastor Ezonil Emanuel, s/n, Trindade - Paraty	www.trindade.tur.br/aguadomar.htm	(24)3371-5120 (24)3371-5120	aguadomar@trindade.tur.br
Pousada Villa Harmonia	Rua das Acácias, 7, Caborê - Paraty	www.pousadavillaharmonia.com.br	(24)3371-2334	reservas@pousadavillaharmonia.com.br
Pousada do Sandi	Largo do Rosário, 1, Centro - Paraty	www.pousadadosandi.com.br	(24)3371-2100	info@pousadadosandi.com.br

Pousada Mar à Vista	Rua Pastor Ezonil Emanuel, s/n, Trindade - Paraty	www.trindade.tur.br/maravista.htm	(24)3371-5253	gardenia.queiroz@gmail.com
Pousada Cabanas	Rua das Várzeas, s/n, Trindade - Paraty	www.cabanastrindade.com.br	(24)3371-5202 (24)9901-3696	jesus@cabanastrindade.com.br
Pousada Magia do Mar	Praia de Fora, Trindade - Paraty	www.paraty.com.br/trindade/magiado-mar.asp	(24)3371-5130 (24)9966-4280	alziramneiga@gmail.com
Pousada Santa Martha das Pedras	Rua C, 223, Picinguaba - Ubatuba	www.pousadasantamartha.com.br	(12)3836-9180	ajvmiranda@uol.com.br
Pousada Canto da Cachoeira	Rua da Cachoeira, s/n, Trindade - Paraty	www.paratytrindade.com.br/trindade/cantodacachoeira/index.htm	(24) 3371-5270	pousada_cantodacachoeira@hotmail.com

### Localização dos Meios de Hospedagem





### 4.1. Realização das Oficinas Temáticas



Ao longo dos 12 (doze) meses de implementação do projeto foram realizadas 9 (nove) oficinas temáticas, com o grupo de empresários e 11 (onze) visitas técnicas em cada empreendimento, quando se pôde aplicar o conteúdo planejado baseado na ABNT NBR 15401.

Os locais e datas das oficinas eram previamente agendadas entre os participantes, sempre dando preferência quando possível, a realização de uma oficina em cada empreendimento. Dessa forma buscou-se não onerar um único empresário e também um maior intercâmbio, possibilitando que todos eles pudessem apresentar seus empreendimentos e as boas práticas adotadas em seus estabelecimentos aos demais participantes.

### Temas trabalhados em cada oficina temática:

MÉTODO DE IMPLEMENTAÇÃO (Conteúdo Técnico das Oficinas)			
FASE	MÊS	Oficina	
I	1	Oficina 1 8h	Visão Geral (Método de implementação, dos indicadores do PCTS e do instrumento diagnóstico)
			Visão geral sobre Diagnóstico do Sistema de Gestão (item 4)
			Apresentação do diagnóstico nas dimensões 5, 6 e 7
			Discussão em grupo focada no diagnóstico
		Oficina 2 7h	Diagnóstico na dimensão econômica
			Diagnóstico da dimensão ambiental
			Diagnóstico da dimensão sociocultural
		Oficina 3 7h	Conclusão do diagnóstico aplicado
			Visão geral de controle Operacional
			Interação e Sequência entre os processos e mapeamento das atividades
			Aspectos e impactos de sustentabilidade
			Revisão Aspectos/impactos ligados à sustentabilidade
			Requisitos legais e outros requisitos
			Competência, conscientização e treinamento
			(Bem Receber / ILT)
			Responsabilidades e autoridade
			Política da sustentabilidade
			Objetivos, metas e programas de gestão (incluindo resultados dos indicadores)
			Documentação, controle de documentos e registros
			Comunicação (incluindo transparência e promoção do turismo)
			Controle operacional (foco na dimensão ambiental)
			Monitoramento e medição (foco na dimensão ambiental)
			Atendimento a emergências ambientais
			Ação corretiva e preventiva (foco na dimensão ambiental)



			Viabilidade econômica do empreendimento
			Atendimento a emergências SST - Saúde e segurança dos clientes e no Trabalho
			Controle operacional (foco na dimensão econômica e sociocultural)
			Monitoramento e medição (foco na dimensão econômica e sociocultural)
			Ação corretiva e preventiva (foco na dimensão econômica e sociocultural)
			Qualidade e satisfação dos clientes
			Saúde segurança dos clientes e no trabalho
			Monitoramento e medição (auditoria interna)
			Melhorias no Sistema de Gestão
			Análise dos resultados dos indicadores e verificação dos objetivos e metas
			Apresentação dos resultados das auditorias
			Tratamento das não conformidades e observações de auditoria interna
			Análise crítica

## 4.2. Realização das visitas técnicas

As visitas aconteceram prévia ou posteriormente às oficinas e também eram sugeridas e acertadas antecipadamente com os participantes. Outros meios de comunicação mais ágeis foram disponibilizados e amplamente utilizados pela maioria dos empreendimentos para contato e resolução de problemas e dúvidas, como on-line e telefone.

As visitas técnicas foram realizadas pelos consultores contratados pelo projeto, onde empreendimentos eram orientados, passo a passo, a implementar as ações e atividades que minimizem os impactos negativos por elas gerado, essas visitas técnicas eram realizadas com cada empreendimento de forma individual.

## Temas tratados em cada visita individual:

MÉTODO DE IMPLEMENTAÇÃO (Conteúdo Visitas Técnicas)			
FASE	MÊS	Visita Técnica / Produtos	
I	1	Visita 1 (após Of. 1)	Diagnóstico sobre as dimensões ambiental, sociocultural e econômica em meio digital / impresso.
			Orientações para a primeira coleta de indicadores / uso do sistema on line.
		Visita 2 (após Of. 3)	Documento de Integração e sequência dos processos
			Planilha de Indicadores
		Visita 3 (antes Of. 4)	Mapeamento das Atividades;
			Rotina aspectos e impactos da sustentabilidade
	Planilha de aspectos e impactos da sustentabilidade		
II	2 e 3	Visita 4	Rotina de Requisitos Legais e Outros requisitos
			Planilha de Requisitos Legais e Outros requisitos
			Rotina de Competência, conscientização e treinamento
			Matriz de Competências
			Plano de Treinamento (fruto do ILT)
II	2 e 3	Visita 4	Registros de treinamentos(certificados, listas de presença)
			Coleta de dados dos indicadores



4 e 5	Visita 5	Política da Sustentabilidade
		Planilha de Objetivos, metas e programas de gestão
		Organograma / Matriz de Responsabilidade & Autoridade
		Registro de designação de Representante da Direção (RD)
6	Visita 6	Rotina de controle de documentos e registros
		Lista mestra de procedimentos e rotinas
		Lista de registros
		Rotina de comunicação
		Plano de comunicação
7 e 8	Visita 7	Rotinas documentadas de controle operacional (Inspeção e manutenção em geral; operação e manutenção de estação de tratamento de esgoto, limpeza de fossa séptica; inspeção e manutenção de instalações para evitar consumos e vazamentos; gerenciamento de resíduos);
		Matriz de requisitos ambientais para fornecedores e prestadores de serviços;
		Registros de Planos de inspeção, manutenção e operação
		Rotina documentada de Monitoramento e medição
		Plano de monitoramento (consumo de água, energia, nível de ruído ambiental; geração de resíduos; lançamentos de efluentes; alcance de objetivos e metas)
		Registros de monitoramento do alcance de objetivos e metas

II	7 e 8	Visita 7	Registros / certificados de calibração e verificação de instrumentos de medição
			Rotina de não conformidade, ação corretiva e preventiva com foco.
			Formulário de não conformidade, ação corretiva e preventiva
	9	Visita 8	Implementação do programa de gestão (foco na dimensão econômica e sociocultural)
			Plano de negócios
			Rotinas documentadas de controle operacional - Econômica e Sócio Cultural; Plano de negócios; Inspeção e manutenção em geral; liberação de áreas e serviços; rotinas de segurança e prevenção de acidentes; Rotina de identificação de perigos e riscos; Plano de emergências; descrição documentada dos produtos e serviços - diretório ou cardápio;
			Matriz de requisitos econômicos; de qualidade e socio-culturais para fornecedores e prestadores de serviços; Registros de Planos de inspeção, manutenção e operação
			Monitoramento e medição (Pesquisa de satisfação do cliente / livro opinário; Pesquisa de opinião junto às demais partes interessadas; )
			Revisão da Rotina de não conformidade, ação corretiva e preventiva com foco agora na dimensão econômica e sociocultural.
II	10	Visita 9	Auditoria interna (executada pelos consultores ou pelo auditor interno)
			Rotina de auditoria interna
			Plano de auditoria



11	Visita 10	Atualização do diagnóstico;
		Coleta de dados dos indicadores;
		Relatório de Auditoria Interna
		Análise crítica da auditoria interna e tratamento das RNC
12	Visita 11	Ata de Reunião de Análise crítica o SGS;
		Tratamento das RNC
		Plano de Ação de continuidade da implementação do sistema

### 4.3. Realização de curso de formação de multiplicadores – Instrutor no Local de Trabalho



O treinamento de ILT – Instrutor no Local de Trabalho foi uma iniciativa do Instituto da Hospitalidade e adaptado pela Reserva da Biosfera da Mata Atlântica contemplado no seu Programa de Turismo Sustentável, por meio do Projeto de Capacitação e Gestão Sustentável e Qualificação profissional em Meios de Hospedagem e que teve por objetivo, contribuir diretamente para o fomento na qualidade de prestação de serviços no setor de

hospedagem no eixo Costa Verde (municípios de Paraty /RJ e Ubatuba/SP).

Com base nos princípios da sustentabilidade do mercado turístico, o treinamento se propôs a beneficiar os micro e pequenos meios de hospedagens locais através do aperfeiçoamento dos profissionais em seus locais trabalhos e, formando Instrutores multiplicadores, conscientes de seu papel como educadores em constante processo de aprendizagem.

Tais instrutores foram preparados para atuar em seus estabelecimentos de modo que pudessem dar orientações aos colegas de trabalho e equipes, sobre

a importância da construção contínua de um ambiente profissional integrador e criativo, flexível e com atitudes norteadas pelo bom senso. Nos referimos a formar um AGENTE LOCAL ESTIMULADOR na empresa o que reflete, na clientela interna e externa e na comunidade local, ampliando a importância dos meios de hospedagem no sistema turístico municipal.

Além do enfoque na gestão hoteleira, o treinamento buscou fortalecer o desenvolvimento responsável do turismo municipal, neste caso, em importantes destinos turísticos nacionais nas áreas da cultura e turismo na natureza.

O treinamento foi pautado na identificação e desenvolvimento das capacidades individuais e coletivas de cada participante potencializando os saberes pré-adquiridos de cada um, como elo integrador entre o meio de hospedagem e seus clientes, entendidos como consumidores cada vez mais exigentes em termos de qualidade e agilidade dos serviços ofertados pelos hotéis, pousadas e outros meios de hospedagem em Paraty/RJ e Ubatuba/SP.

Foi elaborado um manual pelos consultores contratados (Patrícia Rossi, Luciano Festa Mira e Simone Lampietra Diogo), com o objetivo auxiliar os participantes na aplicação de estratégias que colaborem no fortalecimento de sua auto-estima e para a racionalização de ações práticas que conduzam sempre à máxima da qualidade dos serviços prestados pelo meio de hospedagem, tendo-se como premissa, que a hospitalidade começa em você mesmo e se estende ao meio ambiente, que inclui as pessoas, turistas ou não.

Sobre o conteúdo programático, o treinamento foi baseado na Norma Nacional NIH 043:2002 – Instrutor da Qualidade Profissional que atua no Local de Trabalho e na Norma Brasileira NBR 15.031 - Turismo Hospitalidade para Supervisores e Gerentes e ABNT NBR 15.401.

O curso de ILT – foi realizado em outubro/2009, com 40 horas de carga horária e contou com a participação de 40 pessoas, entre gestores e funcionários das 19 pousadas participantes do projeto.

### 4.4. Cadastramento de artesãos/produtores artesanais

Foram realizadas 5 oficinas junto aos produtores/ artesãos, para cadastramento desses no Programa Mercado Mata Atlântica da RBMA e definição de estratégias para divulgação dos produtos junto ao mercado.

As oficinas serviram ainda para identificação de possibilidades e alternativas de fornecimento dos produtos artesanais às pousadas participantes do projeto.



Participaram cerca de 80 artesãos/produtores em 5 oficinas realizadas, contou a participação de moradores das comunidades da Praia do Sono, de Trindade, da Aldeia indígena Araponga, da Ponta Negra e de moradores da área urbana da cidade de Paraty e também com membros do Quilombo do Campinho.

### Localização dos artesãos/produtores artesanais cadastrados



## 5. Resultados

Os resultados abaixo se referem aos 3 diagnósticos aplicados ao longo do projeto, distribuídos da seguinte forma: 1 no primeiro mês, 1 após seis meses e 1 no último mês da execução do projeto. Como já dito anteriormente, os diagnósticos objetivaram a identificação da gestão ambiental, sociocultural e econômica de cada empreendimento, levando-se em conta os requisitos da ABNT NBR 15.401.

As questões dos diagnósticos foram elaboradas a partir dos seguintes requisitos.

### a) Sistema de gestão da sustentabilidade

- Política de sustentabilidade
- Responsabilidades da direção
- Planejamento
- Requisitos legais e outros requisitos
- Mapeamento dos aspectos ligados à sustentabilidade
- Objetivos e metas
- Programas de gestão da sustentabilidade
- Implementação e operação
- Comunicação
- Documentação do sistema de gestão
- Controle de documentos
- Registros
- Controle operacional
- Competência, conscientização e treinamento
- Verificação, monitoramento e ações corretivas
- Monitoramento e medição
- Não-conformidade e ações corretiva e preventiva
- Análise crítica
- Transparência, comunicação e promoção do turismo sustentável

### b) Requisitos ambientais para o turismo sustentável

- Preparação e atendimento a emergências ambientais
- Áreas naturais, flora e fauna
- Arquitetura e impactos da construção no local
- Paisagismo
- Emissões, efluentes e resíduos sólidos
- Eficiência energética
- Conservação e gestão do uso de água
- Seleção e uso de insumos



**c) Requisitos socioculturais para o turismo sustentável**

- Comunidades locais
- Trabalho e renda
- Condições de trabalho
- Aspectos culturais
- Saúde e educação
- Populações tradicionais

**d) Requisitos econômicos para o turismo sustentável**

- Viabilidade econômica do empreendimento
- Qualidade e satisfação dos clientes
- Saúde e segurança dos clientes e no trabalho

Para o preenchimento dos diagnósticos foram levadas em conta as seguintes instruções:

INSTRUÇÕES PARA O DIAGNÓSTICO EM TURISMO SUSTENTÁVEL		
1	OBJETIVO	
1.1	O objetivo deste instrumento de auto avaliação é propiciar para o meio de hospedagem um mecanismo de comparação da sua situação atual em relação a norma: Meios de hospedagem - requisitos para sustentabilidade. O resultado deste instrumento mostrará quais são os pontos fortes e os pontos a serem desenvolvidos em termos da gestão para a sustentabilidade.	
2	DICAS PARA O PREENCHIMENTO	
2.1	Ao executar este diagnóstico o meio de hospedagem deve procurar responder às questões marcando na escala de 1 a 5 o grau de implementação atual da gestão para a sustentabilidade.	
2.2	Se o meio de hospedagem não pensou sobre o requisito nem tem a intenção de implementá-lo, marque o grau 1.	Grau 1
2.3	Se o meio de hospedagem já pensou sobre o requisito e tem a intenção de implementá-lo, marque o grau 2.	Grau 2
2.4	Se o meio de hospedagem planejou e está em fase de implementação do requisito, marque o grau 3.	Grau 3
2.5	Se o meio de hospedagem implementou o requisito, marque grau 4	Grau 4
2.6	Se o meio de hospedagem implementou o requisito e a gestão neste ponto está funcionando de forma eficaz, marque o grau 5.	Grau 5
2.7	Se o requisito não for aplicável ao meio de hospedagem, escreva NA (não aplicável).	NA

Fonte: Instituto de Hospitalidade

O preenchimento dos diagnósticos foram realizados em meio digital e para sua pontuação levou-se em conta a seguinte formula:

$$\frac{\sum \text{número de pontos do meio de hospedagem}}{\text{total de pontos (número de perguntas aplicáveis x 4 (total de pontos possíveis))}} \times 100$$

O resultado desta conta foi um percentual do grau de implementação dos requisitos de sustentabilidade.

**5.1. Resultados de Comparação/Evolução entre os Diagnósticos de Turismo Sustentável**

Pousadas dos Municípios de Paraty/RJ e Ubatuba/SP	DIAGNÓSTICO INICIAL				
	Gestão	Ambiental	Sociocultural	Econômico	Total
Pousada Água do Mar	25	43	43	38	38,73
Pousada Betânia	45	63	59	41	53,95
Pousada Cabanas	29	35	55	31	38,31
Pousada Canto da Cachoeira	29	33	66	42	41,8
Pousada Casa Milá	39	70	55	39	54,67
Pousada Dharma-Shala	36	57	76	60	58,33
Pousada do Riacho	32	41	44	41	40,28
Pousada Dois Irmãos	25	33	39	19	30,65
Pousada Filhos da Terra	30	49	45	41	42,98
Pousada Magia do Mar	31	58	66	42	51,69
Pousada Mar à Vista	25	26	40	32	29,87
Pousada Patrimônio	30	35	42	32	34,75
Pousada Ponta da Trindade	26	28	33	25	28,2
Pousada Santa Martha das Pedras	25	50	67	54	50,21
Pousada Villa Harmonia	43	48	57	65	53,04
Pousada Villas de Paraty	55	50	75	73	61
Refúgio Mamangá	28	34	47	29	34,5



Shambhala Asian Day Spa	27	43	40	44	39,55
Vila dos Remédios	28	27	32	29	29
MÉDIAS	32	43,32	51,63	41	42,71

Pousadas dos Municípios de Paraty/RJ e Ubatuba/SP	DIAGNÓSTICO 2				
	Gestão	Ambiental	Sociocultural	Econômico	Total
Pousada Água do Mar	49	53	51	50	51,25
Pousada Betânia	52	70	70	65	64,25
Pousada Cabanas	52	58	71	50	61,80
Pousada Canto da Cachoeira	51	62	73	73	64,96
Pousada Casa Milá	51	78	63	48	63,15
Pousada Dharma-Shala	58	69	82	73	70,93
Pousada do Riacho	53	58	59	52	56,30
Pousada Dois Irmãos	45	66	62	47	57,20
Pousada Filhos da Terra	53	53	62	59	56,40
Pousada Magia do Mar	56	64	62	53	59,84
Pousada Mar à Vista	50	64	83	53	63,89
Pousada Patrimônio	43	43	48	47	45,09
Pousada Ponta da Trindade	38	36	47	43	40
Pousada Santa Martha das Pedras	53	66	61	65	62,30
Pousada Villa Harmonia	67	85	68	67	73,48
Pousada Villas de Paraty	61	58	83	88	69,60
Refúgio Mamanguá	53	60	69	60	60,5
Shambhala Asian Day Spa	55	49	53	50	51,06
Vila dos Remédios	38	41	42	34	38,75
MÉDIAS	51,47	59,63	63,63	56,58	58,46

Pousadas dos Municípios de Paraty/RJ e Ubatuba/SP	DIAGNÓSTICO 3				
	Gestão	Ambiental	Sociocultural	Econômico	Total
Pousada Água do Mar	80	81	89	76	83,47
Pousada Betânia	88	86	83	84	84,75
Pousada Cabanas	70	81	91	75	79,60
Pousada Canto da Cachoeira	80	87	91	79	85,25
Pousada Casa Milá	91	92	80	78	86,21
Pousada Dharma-Shala	91	86	96	83	88,82
Pousada do Riacho	77	93	93	90	89,96
Pousada Dois Irmãos	60	68	68	59	62,92
Pousada Filhos da Terra	90	93	94	57	87,81
Pousada Magia do Mar	73	86	85	70	80,33
Pousada Mar à Vista	72	82	91	66	79,74
Pousada Patrimônio	49	43	48	53	47,44
Pousada Ponta da Trindade	40	45	57	48	47,40
Pousada Santa Martha das Pedras	66	83	78	75	77,38
Pousada Villa Harmonia	89	92	85	88	88,77
Pousada Villas de Paraty	85	78	83	95	83,61
Refúgio Mamanguá	72	74	88	78	77,69
Shambhala Asian Day Spa	97	78	86	87	85,17
Vila dos Remédios	79	74	96	68	79,25
MÉDIAS	76,26	79,05	83,26	74,16	78,71



### Evolução do Sistema de Gestão de Sustentabilidade e as Dimensões Ambientais, Socioculturais, Econômicas e Total Considerando porcentagem média das Empresas

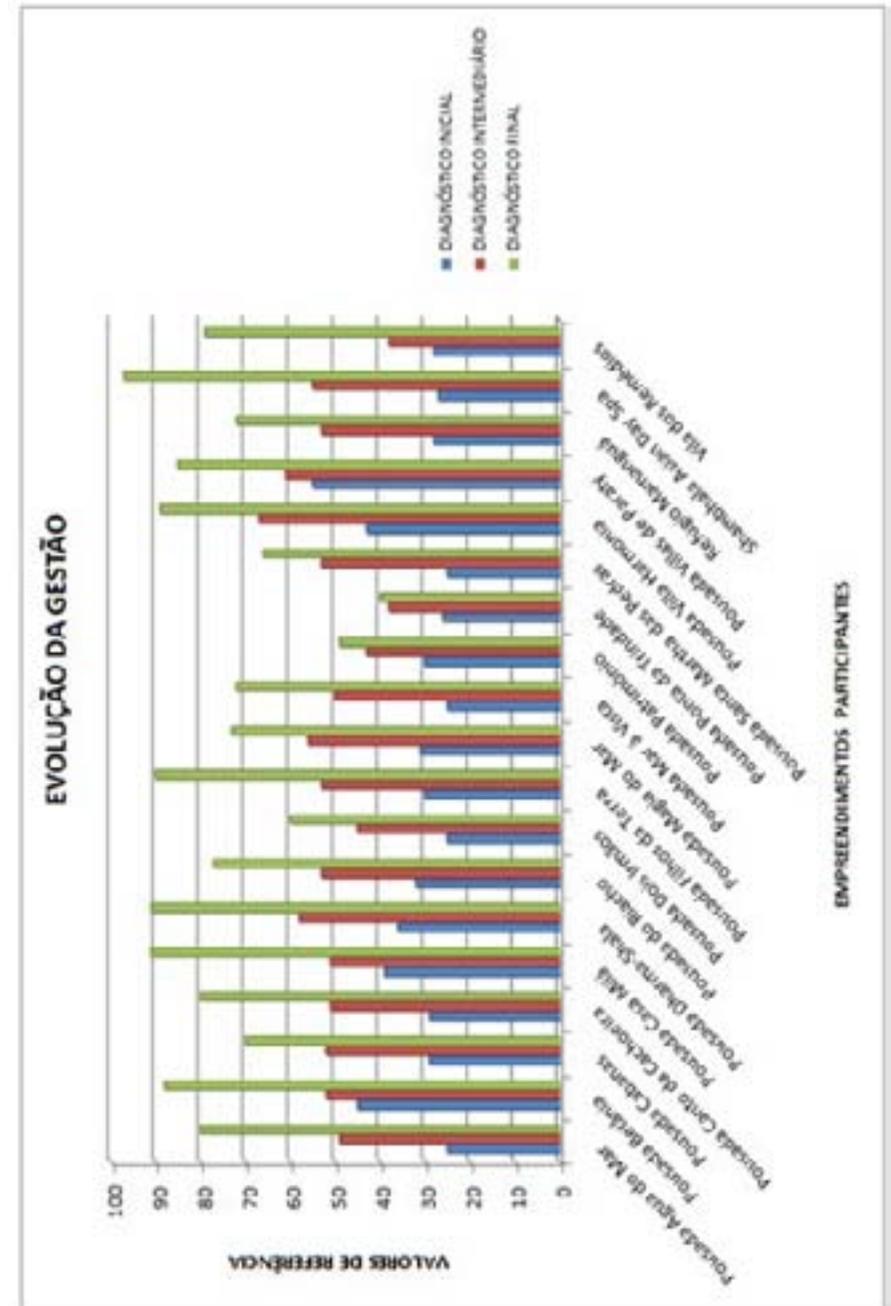
Evolução entre os 1º e 2º Diagnósticos

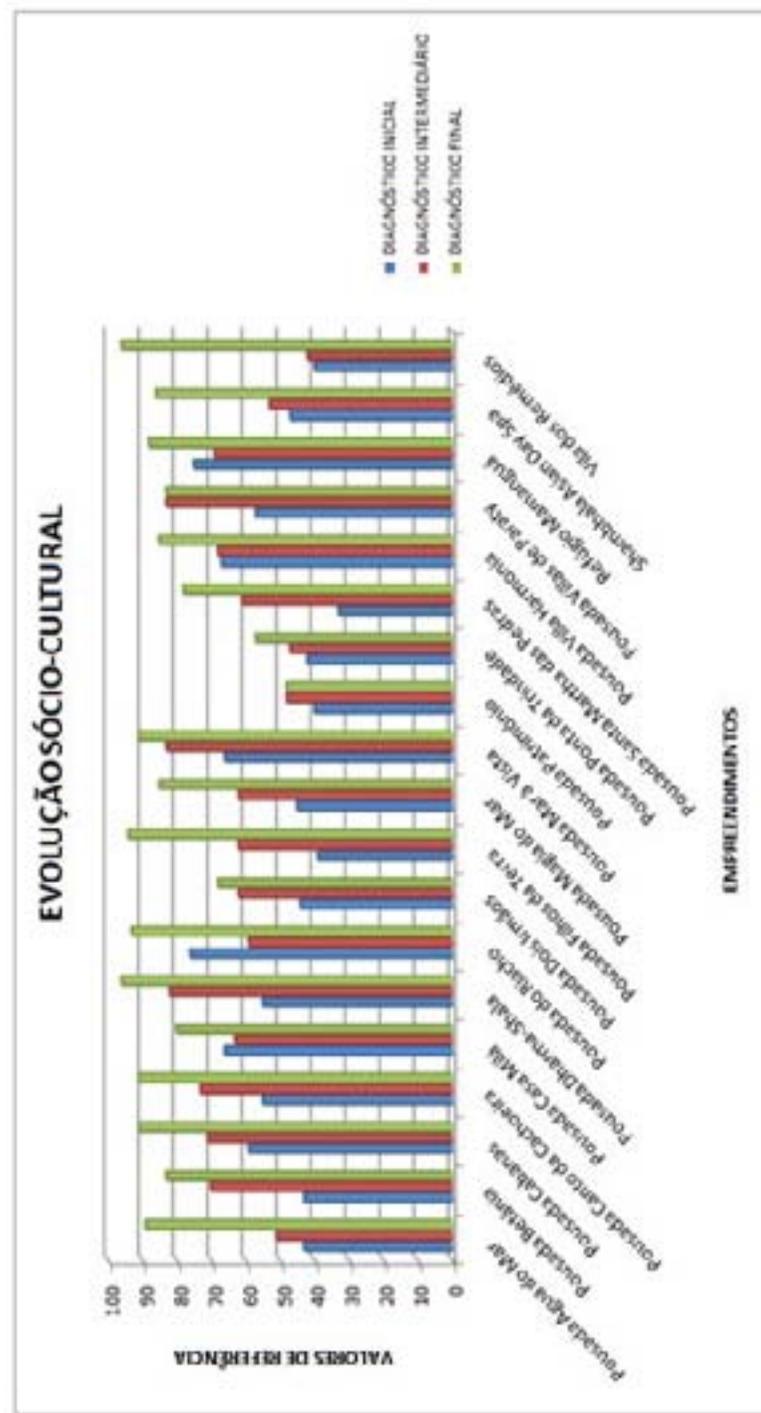
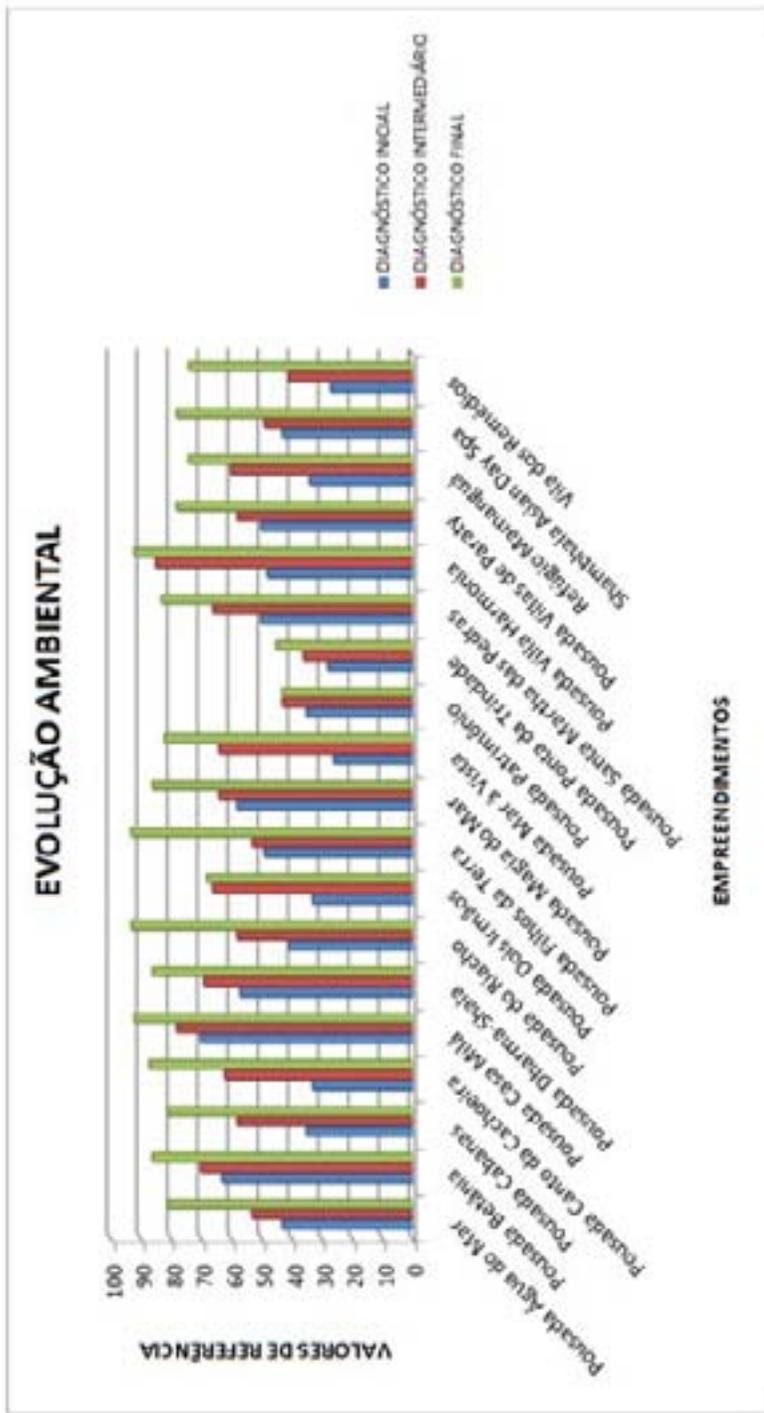
Evolução	Gestão	Ambiental	Sociocultural	Economico	Total
(em pontos)	19,47	16,31	12	17,58	15,76
(em %)	62,17	37,7	25,7	42,65	36,95

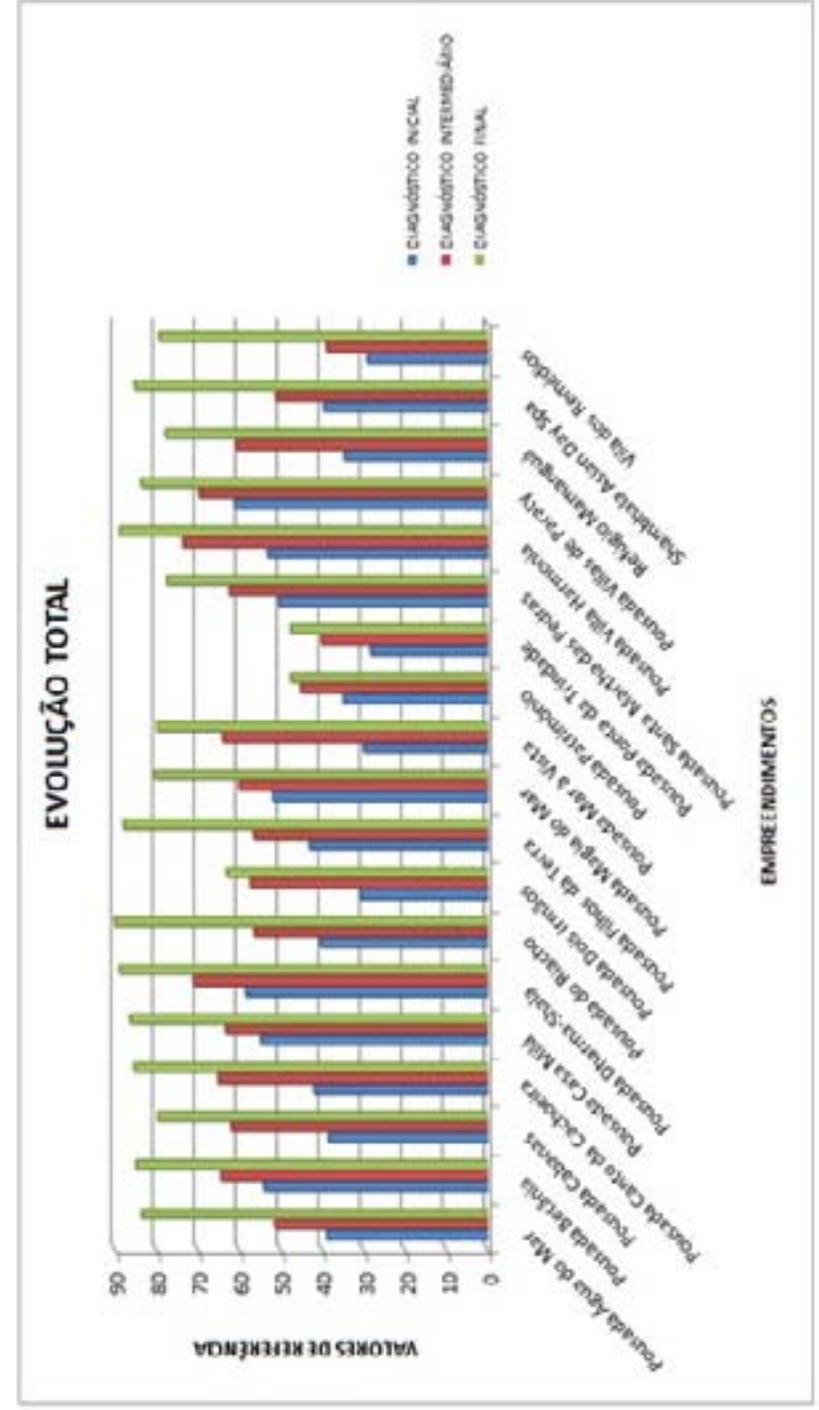
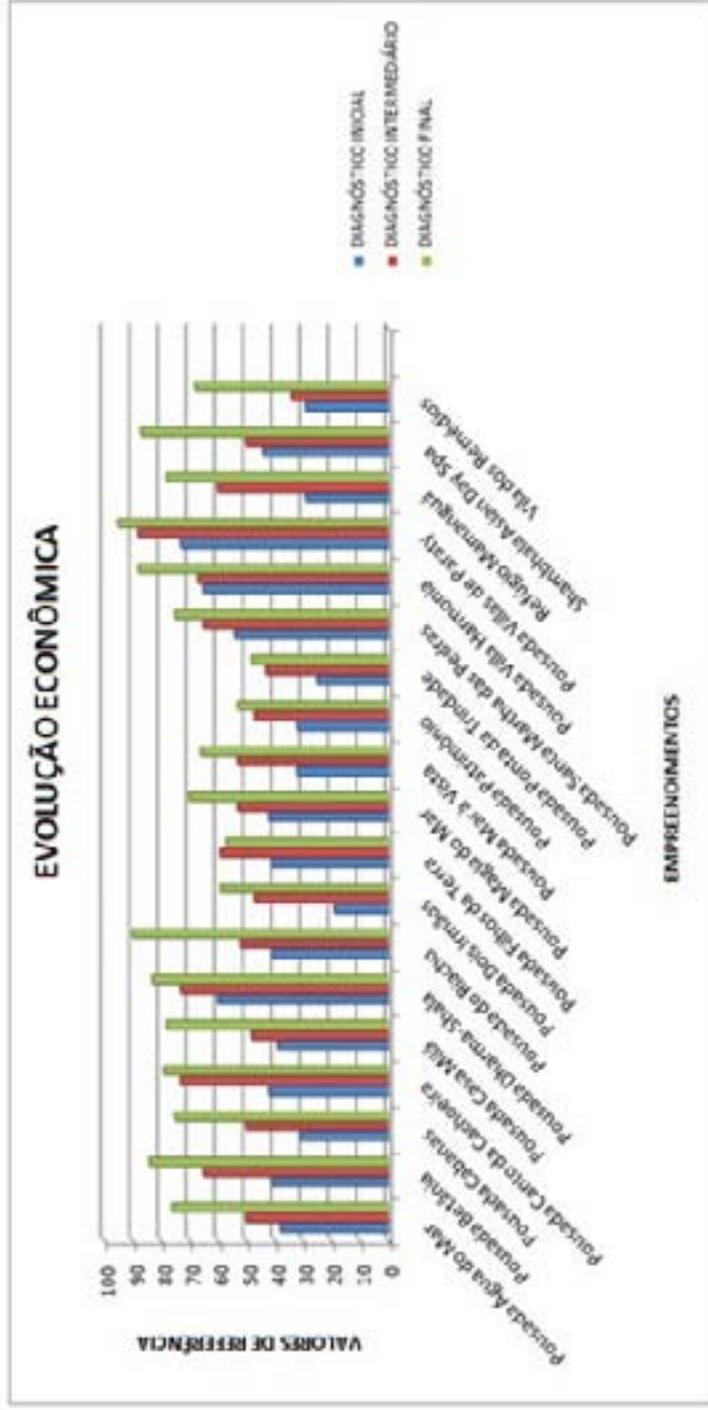
Evolução entre os 1º e 3º Diagnósticos

Evolução	Gestão	Ambiental	Sociocultural	Economico	Total
(em pontos)	40,26	35,73	31,63	33,16	36
(em %)	225,81	83,4	62,01	81,2	84,29

### 5.2. Gráficos evidenciando a evolução por parâmetro de sustentabilidade









### 5.3. Resultados alcançados



Além da maior conscientização social e ambiental entre os participantes, os empresários aprenderam e implantaram novas alternativas sustentáveis nos empreendimentos.

Dentre as grandes lacunas identificadas entre os empreendimentos nos diagnósticos iniciais estavam a questão econômica e a pequena organização do empreendimento como um todo. Ressalta-se por exemplo o fato de que poucos tinham documentadas as ações e atividades desenvolvidas, tendo-se em vista que a grande maioria não fazia nem o check-in dos hóspedes.

Sendo assim a implementação do projeto revelou-se de suma importância para a gestão organizacional, apresentou uma visão mais empresarial aos participantes, e os incentivou na implantação do Sistema de Gestão de Sustentabilidade, destacando abaixo os principais avanços e sucessos identificados durante a implementação.

- Em relação à Gestão: melhoria do gerenciamento dos empreendimentos, uma vez que se implantaram atividades, tais como: organização, formatação de

documentos e rotinas, procedimentos de controle e monitoramento, definição de processos operacionais, capacitação de colaboradores, mapeamento das atividades, identificação de impactos positivos e negativos, identificação de legislação aplicável, entre outros;

- Dimensão ambiental: foram instaladas sistemas de coleta seletiva em grande parte dos empreendimentos, atividades para reutilização de lixo, ações de consumo consciente, como troca de lâmpadas por outras de baixo consumo energético e rotina para troca não diária de toalhas e lençóis, informações aos turistas e colaboradores para evitar o desperdício, ações de controle de consumo de água, energia e geração de resíduos;

- Dimensão Sociocultural: divulgação da cultura local em sites e folders, instalação de lojinhas para venda do artesanato local, contratação de praticamente 100% de mão-de-obra local, capacitação de colaboradores em relação às práticas sustentáveis, exposição de artesanatos e produtos manufaturados da região com a presença dos artesãos em períodos de alta temporada;

- Dimensão econômica: foram realizadas pesquisas de mercado para identificação da satisfação do cliente, tratamento de reclamações e sugestões recebidas; desenvolvimento de planos de negócios, identificação de viabilidade econômica e estudos da depreciação de bens, entre outros.

Reportando-se aos indicadores desenvolvidos nos empreendimentos, foi identificada uma diminuição média entre os empreendimentos de cerca de 30% do consumo de energia elétrica, o que foi observado nas contas mensais, e diminuição média de 45% na geração de resíduos. Infelizmente não foram possíveis contabilizar dados e informação em relação ao consumo de água, uma vez que o Município de Paraty, não faz leitura sobre o consumo de água, inclusive não há nem mesmo relógio para leitura nos empreendimentos.

O sucesso da implantação do projeto deve-se ao fato de os proprietários acreditarem na proposta e se envolverem com a causa, apesar das dificuldades encontradas, como ausência de equipamentos de informática em alguns empreendimentos e longo tempo alocado para o desenvolvimento das atividades.

Também foi verificado que os proprietários dos empreendimentos passaram a reconhecer-se como parte integrante do destino turístico, não apenas como concorrentes.

### 5.4. Possibilidades de Certificação

Apesar do empenho por parte dos empresários, a maioria ainda não se sente



preparado e totalmente adequado à norma para solicitar a certificação. Mesmo não sendo o objetivo principal de alguns empresários solicitar a certificação, foi reconhecido por todos a participantes, que o projeto veio trazer mais instrumentos e ferramentas para melhoria na administração dos empreendimentos com foco na sustentabilidade.

Em relação às possibilidades de certificação, acredita-se que 50% dos empreendimentos participantes, possuem grande potencial para terem o empreendimento certificado, e foi constatado o interesse da maioria dos empresários em possuírem um selo de qualidade. Porém a falta investimentos para continuidade da implementação da norma e também os custos do processo que contemplam gastos e investimentos na melhoria dos empreendimentos (adequações patrimoniais, aquisição de tecnologias sustentáveis, aquisição de produtos com qualidade melhor, instalação e manutenção de equipamentos de segurança, instalação de equipamentos que minimizem os impactos aos recursos naturais, pagamento de despesas com documentação), bem como a ausência de assistência técnica para continuidade das ações, inviabilizam nesse momento a obtenção da certificação na maioria dos empreendimentos.

Ainda assim, dos empreendimentos citados, 3 deles possuem chances reais e grande interesse em alcançar a certificação nesse primeiro momento, sendo os empreendimentos com melhor infra-estrutura e com atendimento mais profissionalizado.

Os demais, apesar de não solicitarem a certificação nesse momento estão dispostos, dentro de suas possibilidades, a continuarem a implementar boas práticas de sustentabilidade, visando minimizar os impactos negativos e otimizar os impactos positivos por elas gerados, para futuramente buscarem a certificação.

## 5.5. Oportunidades de melhoria

Entende-se que ao final do projeto, é importante ressaltar os pontos fortes e fracos identificados, o que servirá também como subsídio para o aprimoramento na implementação e sucesso nos demais destinos turísticos brasileiros. Tendo isso em vista, abaixo estão relacionados alguns desses pontos fortes e fracos, bem como oportunidades de melhoria:

- A heterogeneidade do grupo foi um grande problema para o andamento das atividades, levando-se em conta que muito deles não tinham afinidade com computadores e nem os possuía nos empreendimentos. Tal carência dificultou o entendimento, a elaboração dos documentos e atrasou a realização de algumas atividades, além de sobrecarregar os consultores, nestas pousadas.

- Muitos empresários entraram no projeto sem ter realmente a noção do trabalho que estaria por vir e o que significa a implementação de um sistema de gestão de sustentabilidade. Por isso, sugere-se que seja feita uma seleção levando-se em conta alguns pré-requisitos que deverão ser previamente definidos e que seja feita uma análise aprofundada da condição de cada empreendimento, bem como do perfil das pessoas que estarão envolvidas com o desenvolvimento do todo processo, seja na gestão da sustentabilidade ou na qualificação profissional.

- Houve pouco tempo para implementação do projeto. Doze meses foi um período relativamente curto para desenvolvimentos das ações e atividades propostas. Como as oficinas e visitas deviam ser realizadas independentemente do avanço das empresas na produção dos documentos e implementação das boas práticas, houve acúmulo de atividades e dificuldade na realização de algumas ações. Outros problemas como sazonalidade, a rotina dos empreendimentos, pessoal disponível e com competência para a realização das atividades solicitadas, o entendimento do que é o projeto, também ocasionaram atrasos. Houve muita dificuldade de alguns participantes para compreender o que significa Sistema de Gestão, já que essa ferramenta era desconhecida para grande parte dos meios de hospedagem, principalmente os pequenos empreendimentos. Portanto, acredita-se que pelo menos 16 (dezesesseis) meses é um tempo razoável para a implementação de um projeto com essa complexidade.

- A falta de recursos financeiros para melhorias nos empreendimentos dificultou e, em alguns casos impediu, que outras medidas sustentáveis fossem tomadas. Assim é importante durante a implementação em outros destinos, identificar antes do início das atividades, as reais chances de melhorias e aporte de recursos dos empreendimentos, bem como apoiar os empresários na identificação de financiadores e na definição de estratégias para captar recursos para esse fim.

- Um ponto positivo fortíssimo foi o fato da implementação da gestão em sustentabilidade ocorrer simultaneamente à qualificação profissional. Certamente esse foi um fator que incentivou os funcionários a estarem colaborando com a implementação de boas práticas. Ressalte-se que a partir da participação do Curso de Instrutor no Local de trabalho, eles sentiram-se mais motivados e valorizados em suas funções, inclusive melhorando seu desempenho profissional e suas relações interpessoais.

- Como as ações e atividades propostas não compõe um “pacote fechado”, foi possível ao longo do projeto inserir novas alternativas e sugestões aos empresários, e dessa forma, os consultores não se ativeram somente ao que estava previamente proposto. Como a cada etapa do programa eram identificadas possibilidades e lacunas, buscou-se atender no que era possível às solicitações dos empresários levando ao destino novas tecnologias sustentáveis e técnicos



especialistas de diversas áreas. Um engenheiro de segurança patrimonial da NETCONTROL (empresa de capacitação e segurança no trabalho) que ministrou palestras, também fez visitas em cada empreendimento para diagnosticar os principais problemas e posteriormente enviou os relatórios com sugestões e planos de contingência. Da mesma forma o projeto propiciou a vinda de técnicos da área ambiental para identificação de espécies florestais e para a realização de interpretação ambiental em alguns empreendimentos. Várias palestras foram ministradas por profissionais de diversas áreas como segurança alimentar, educação ambiental, marketing e postura comportamental e ética profissional.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O turismo representa uma alternativa real, de emprego, renda e melhoria de condições de vida com a valorização da cultura e ambientes locais. Representa também a possibilidade de capacitação profissional e fortalecimento das associações locais.

Sendo trabalhado com as populações locais e com compromisso com a sustentabilidade, o turismo garante uma maior conservação dos atrativos, tanto naturais quanto culturais, e a valorização da atividade turística como um dos principais eixos econômicos da região. Além disso, com o treinamento e capacitação da população local, o atendimento ao turista melhora ampliando, também, a conscientização sobre o uso dos recursos naturais e a redução do impacto negativo ao meio ambiente, auxiliando na manutenção da qualidade ambiental dos atrativos turísticos e dos ecossistemas da Mata Atlântica.

Apesar de todas as dificuldades encontradas, principalmente num destino como a região Costa Verde, onde é longa a distância entre os empreendimentos, os acessos se encontram em péssimas condições de trafegabilidade, falta apoio municipal, existe grande precariedade na comunicação, e problemas de sazonalidade, entre outros, pode-se considerar que a implementação do “Projeto: Promoção do turismo de base comunitária em Paraty/RJ: Gestão Sustentável e Qualificação Profissional em meios de hospedagem” foi um sucesso. O projeto conseguiu atingir o seu objetivo principal, pois pode-se observar melhorias significativas e práticas sustentáveis realizadas nas pousadas participantes. E talvez mais importante, hoje é possível notar a mudança de paradigmas e atitudes em relação à sustentabilidade em todos os envolvidos e beneficiários com o processo.



## GLOSSÁRIO

<sup>1</sup>Meio de hospedagem: empreendimento, público ou privado, que fornece, dentre as suas atividades, serviços de acomodação.

Empreendimento: organização, pública ou privada, com funções e estrutura administrativa próprias.

Plano de negócios: documento que descreve e analisa o negócio, partindo de uma visão de mercado, da operacionalidade do produto, traduzidos em projeções financeiras e demonstrações da sua viabilidade econômica.

Sustentabilidade: uso dos recursos, de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações.

Aspecto da sustentabilidade: elemento das atividades, produtos ou serviços de um empreendimento que pode interagir com as dimensões da sustentabilidade (ambiental, sociocultural e econômica)<sup>2</sup>.

Impacto na sustentabilidade: qualquer modificação dos meios ambiente, sociocultural ou econômico, adversa ou benéfica, que resulte, no todo ou em parte, de atividades, produtos ou serviços de um empreendimento.

Objetivo de sustentabilidade: propósito de sustentabilidade global, decorrente da política de sustentabilidade, que um empreendimento se propõe a atingir, sendo quantificado sempre que exequível.

Meta de sustentabilidade: requisito de desempenho detalhado, quantificado sempre que exequível, aplicável ao empreendimento ou partes dele, resultante dos objetivos de sustentabilidade e que necessita ser estabelecido e atendido para que tais objetivos sejam atingidos.

Política de sustentabilidade: intenções e diretrizes globais de um empreendimento, relativos à sustentabilidade, formalmente expressas pela Direção.

Sistema de gestão<sup>3</sup>: sistema para estabelecer política e objetivos, e para atingir esses objetivos (NBR ISO 9000:2000).

Sistema de gestão da sustentabilidade: sistema de gestão para dirigir e controlar um empreendimento no que diz respeito à sustentabilidade.

Direção: pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla um empreendimento no mais alto nível.

Qualidade<sup>4</sup> NBR ISO 9000:2000: grau no qual um conjunto de características inerentes<sup>5</sup> satisfaz a requisitos.

Satisfação do cliente<sup>6</sup> NBR ISO 9000:2000: percepção do cliente do grau no qual os seus requisitos<sup>7</sup> foram atendidos.

Não-conformidade<sup>8</sup> NBR ISO 9000:2000: não- atendimento a um requisito.

Ação corretiva<sup>9</sup> NBR ISO 9000:2000: ação para eliminar a causa de uma não-conformidade identificada ou outra situação indesejável.

Correção<sup>10</sup> NBR ISO 9000:2000: ação para eliminar uma não-conformidade identificada.

Procedimento<sup>11</sup> NBR ISO 9000:2000: Forma especificada de executar uma atividade ou um processo.

Parte interessada: indivíduo ou grupo interessado ou afetado pelas atividades do empreendimento.

<sup>3</sup> Nota: um sistema de gestão de uma organização pode incluir diferentes sistemas de gestão, tais como um sistema de gestão da qualidade, um sistema de gestão financeira ou um sistema de gestão ambiental.

<sup>4</sup> Nota: o termo "qualidade" pode ser usado com adjetivos tais como má, boa ou excelente.

<sup>5</sup> Nota: "inerente", ao contrário de "atribuído", significa a existência de alguma coisa, especialmente como uma característica permanente.

<sup>6</sup> Nota: reclamações de cliente são indicadores usuais da baixa satisfação do cliente, porém sua ausência não implica, necessariamente, alta satisfação do cliente.

<sup>7</sup> Nota: mesmo que os requisitos tenham sido acordados com o cliente e atendidos, isso não garante, necessariamente, uma alta satisfação.

<sup>8</sup> Nota: pode existir mais uma causa para uma não-conformidade.

<sup>9</sup> Nota: a ação corretiva é executada para prevenir a repetição, enquanto que a ação preventiva é executada para prevenir a ocorrência. Existe uma diferença entre correção e ação corretiva

<sup>10</sup> Nota: uma correção pode ser feita em conjunto com uma ação corretiva. Uma correção pode ser, por exemplo, um retrabalho ou reclassificação.

<sup>11</sup> Nota: procedimentos podem ser documentados ou não. Quando um procedimento é documentado, o termo "procedimento escrito" ou "procedimento documentado" é frequentemente usado. O documento que contém um procedimento pode ser chamado de "documento de procedimento".

<sup>1</sup> Nota: o meio de hospedagem pode ter outras atividades e oferecer outros serviços turísticos.

<sup>2</sup> Nota: um aspecto da sustentabilidade significativo é aquele que tem ou pode ter um impacto significativo



Populações tradicionais<sup>12</sup>: comunidades que mantêm relação ancestral e cultural com a região em que vivem, utilizando recursos naturais e deles dependendo para sua sobrevivência

Comunidade local: pessoas que vivem na região do empreendimento.

Artesanato: atividade produtiva que resulta em objetos ou artefatos acabados, feitos manualmente ou com a utilização de meios tradicionais ou rudimentares, com habilidade, destreza, qualidade e criatividade.

Plano de negócios: documento que descreve e analisa o negócio, partindo de uma visão de mercado, da operacionalidade do produto, traduzida em projeções financeiras e demonstrações da sua viabilidade econômica.

Segurança em empreendimentos ou operações turísticas: condições e fatores relacionados com o nível descontrolado e a minimização dos riscos que afetam trabalhadores, clientes ou outras pessoas em empreendimentos ou operações turísticas.

Perigo OHSAS 18000: fonte ou situação com potencial para provocar danos em termos de lesão, doença, dano à propriedade, dano ao meio ambiente do local de trabalho, ou uma combinação destes.

Risco OHSAS 18000: combinação da probabilidade de ocorrência e da(s) consequência(s) de um determinado evento perigoso.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAPTISTA I. Lugares de hospitalidade. In DIAS, C. (ORG) Hospitalidade, reflexões e perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

BOFF, L. Virtudes para um outro mundo possível, vol I: Hospitalidade: direito e dever de todos. Petrópolis: Vozes, 2005.

BUARQUE, Sérgio C. Construindo o desenvolvimento local sustentável. Rio de Janeiro: Garamond, 2006.

CASTELLI, G. Hospitalidade na Perspectiva da Gastronomia e da Hotelaria. Editora Saraiva, 2006.

DARKE, J. GURNEY, C. Como alojar? Gênero, hospitalidade e performance. In LASHLEY, C. MORRISON, A. Em busca da hospitalidade perspectivas para um mundo globalizado. Barueri, SP:Manole, 2004.

DERRIDA, J. DUFOURMANTELLE, A. Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar de hospitalidade. Rio de Janeiro: Escuta, 2003.

DIAS, Reinaldo. Planejamento do Turismo: política e desenvolvimento do turismo no Brasil. São Paulo: Atlas, 2003

HALL, Collin M. Planejamento Turístico Políticas, Processos e Relacionamentos. Editora: Contexto, 2001.

INSTITUTO DA HOSPITALIDADE. Série Gestão do Turismo Sustentável para Meios de Hospedagem, 2004.

INSTITUTO DA HOSPITALIDADE. Curso de Formação de Instrutores no Local de Trabalho. Programa Bem Receber. Caderno de apoio. 2008.

MANUAL DO CURSO DE INSTRUTOR NO LOCAL DE TRABALHO, Patrícia Rossi Cacciatori, Luciano Festa Mira e Simone Lampietra Diogo, RBMA/2009.

MONTANDON, A. Hospitalidade: ontem e hoje. In DENCKER, Ada F.M. BUENO; M.S (Orgs) Hospitalidade: Cenários e Oportunidades. São Paulo: Pioneira-Thomson, 2003.

PETROCCHI, Mario. Turismo, planejamento e gestão. Editora Futura, São Paulo: 1998.

<sup>12</sup> Nota: Geralmente são exemplos de populações tradicionais, índios, caiçaras, quilombolas, ribeirinhos, jangadeiros e seringueiros.



TELFER, E. A filosofia da "hospitalidade". In LASHLEY, C. MORRISON, A. Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado. Barueri, SP: Manole, 2004

<http://www.mundodosfilosofos.com.br/vanderlei18.htm>

<http://www.rdconsultoria.com.br/dow/NT00056F7E.pdf>

<http://www.ecobrasil.org.br>

<http://www.pcts.org.br/> Fonte: Instituto de Hospitalidade /Del Valle Editoria

[http://www.flexeventos.com.br/detalhe\\_01.asp?url=artigos\\_merchoteleiro.asp](http://www.flexeventos.com.br/detalhe_01.asp?url=artigos_merchoteleiro.asp)

<http://www.mundovestibular.com.br/articles/4215/1/HOTELARIA-NO-BRASIL-VOCESABE-COMO-COMECOU--/Paacutegina1.html>

<http://ecoviagem.uol.com.br/noticias/turismo/brasil-e-pioneiro-na-publicacao-denorma-sobre-sustentabilidade-no-turismo-6360.asp>

<http://www.pcts.org.br/> Fonte: Instituto de Hospitalidade /Del Valle Editoria.

## São 3 as principais funções da Reserva da Biosfera da Mata Atlântica:

**Proteção da Biodiversidade  
Desenvolvimento Sustentável  
Conhecimento Científico e Tradicional**

Realização:

### CONSELHO NACIONAL DA RESERVA DA BIOSFERA DA MATA ATLÂNTICA

Rua do Horto, 931 - Instituto Florestal

São Paulo/ SP - CEP: 02377-000

Telefone: (011) 2231-8555 r.2044/2065 - Fax: 2232-5728

Email: cnrbma@uol.com.br

Site: www.rbma.org.br

Realização:



Patrocinador:

Ministério  
do Turismo



Parceiros:



Ministério do  
Meio Ambiente



Programa MaB  
"O Homem e a Biosfera"

